



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Registro: 2026.0000037434**

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1012569-27.2024.8.26.0664, da Comarca de Votuporanga, em que são apelantes/apelados MERCADO PAGO INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA e MERCADO LIVRE BRASIL, é apelado/apelante DANIEL ALVES DE ALMEIDA (JUSTIÇA GRATUITA) e Apelado BANCO BRADESCO S/A.

**ACORDAM**, em sessão permanente e virtual da Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma I (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **DERAM PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação das rés para afastar a condenação por danos morais e JULGARAM PREJUDICADO o recurso adesivo do autor.V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores SOUZA NERY (Presidente sem voto), M.A. BARBOSA DE FREITAS E REGINA APARECIDA CARO GONÇALVES.

São Paulo, 2 de fevereiro de 2026.

**OLAVO SÁ**  
**Relator(a)**  
Assinatura Eletrônica



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

**Apelação – 1012569-27.2024.8.26.0664**

Comarca: Votuporanga – SP - 2ª Vara Cível

Juiz de 1ª Instância: Bruna Marques Libânio Martins

Ação: Indenizatória

Apelante/ Apelado/Réu: Mercado Livre Brasil

Apelante/ Apelado/Réu: Mercado Pago Instituição de Pagamento LTDA

Apelado/ Apelante/ Autor: Daniel Alves de Almeida

Apelado/Réu: Banco Bradesco S/A

**VOTO 6209**

APELAÇÃO CÍVEL E RECURSO ADESIVO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E MORAIS. FRAUDE BANCÁRIA. "GOLPE DO FALSO VENDEDOR/FUNCIONÁRIO". SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA.

Responsabilidade civil. Relação de consumo. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Autor que, após realizar compra na plataforma das rés, foi contatado por fraudadores detentores de seus dados pessoais e informações da transação, sendo induzido a realizar transferências bancárias. Falha na segurança interna da plataforma evidenciada (vazamento de dados). Responsabilidade objetiva dos fornecedores integrantes da cadeia de consumo (arts. 7º, parágrafo único, 14 e 25, § 1º, do CDC). Fortuito interno. Súmula 479 do C. STJ aplicável por analogia. Tese de culpa exclusiva da vítima ou de terceiro afastada. O consumidor não teria sido ludibriado se os criminosos não possuíssem informações privilegiadas da operação original. Dever de indenizar configurado. Danos materiais. Restituição devida. O prejuízo suportado pelo consumidor decorre diretamente da falha de segurança das requeridas, devendo a reparação ser integral (Súmula 543 do STJ). Solidariedade entre a plataforma de vendas, a gestora de pagamentos e a instituição financeira (esta última não recorrente). Danos morais. Inocorrência. A despeito da falha na prestação do serviço e do prejuízo financeiro suportado, a situação narrada não tem o condão de violar direitos da personalidade. Mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade e de relações comerciais hodiernas. Prejuízo estritamente patrimonial, integralmente recomposto pela condenação material. Indenização afastada. Sucumbência. Redistribuição do ônus sucumbencial diante do decaimento parcial dos pedidos do autor. RECURSO DAS RÉS PARCIALMENTE PROVIDO E RECURSO ADESIVO DO AUTOR PREJUDICADO.

Vistos.

Trata-se de apelação interposta pelas partes



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

em face da sentença exarada às f. 388/393, proferida pelo D. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Votuporanga/SP, que julgou a ação nos seguintes termos: *“Ante o exposto, julgo PROCEDENTE a ação para: a) CONDENAR as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 15.641,10 (quinze mil, seiscentos e quarenta e um reais e dez centavos) a título de danos materiais, corrigidos monetariamente desde o desembolso e acrescidos de juros de mora desde a citação; b) CONDENAR as rés, solidariamente, ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de danos morais, corrigidos monetariamente e acrescidos de juros de mora, ambos desde a presente data; e c) CONDENAR as rés ao pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios, que fixo em 15% sobre o valor da condenação. A correção monetária e os juros de mora deverão observar as alterações efetivadas pela Lei nº14.905/2024, do seguinte modo: a) até o dia 27 de agosto de 2024 (dia anterior à entrada em vigor da Lei nº14.905, de 2024), a correção monetária será feita com base na Tabela Prática do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e os juros de mora serão de 1% ao mês; b) a partir do dia 28 de agosto de 2024 (início da vigência da Lei nº 14.905, de 2024), os índices a serem adotados serão os seguintes: b.1) o IPCA-IBGE, quando incidir apenas correção monetária; b.2) a taxa SELIC, com dedução do IPCA-IBGE, quando incidirem apenas os juros de mora (artigo 406, §1º, do Código Civil), adotando-se, para este caso, a metodologia divulgada pelo Conselho Monetário Nacional (Resolução 5.171, de 2024); b.3) a taxa SELIC, quando incidir conjuntamente correção monetária e juros de mora. Transitada em julgado a sentença, ausentes quaisquer pendências, arquivem-se com as cautelas de praxe. (...)”*

Apela a parte requerida (f. 397/407). Alega que se houve qualquer tipo de dano suportado pela parte autora em virtude da sua própria falha de segurança de terceiros e pela conduta incauta da parte apelada. Ademais, afirma que se não houvesse a fragilidade de segurança no sistema da terceira corré, os fatos narrados jamais teriam ocorrido, uma vez que a retirada não teria sido possível e os valores sequer teriam sido recepcionados pela conta hospedada pelo Réu.

Recurso tempestivo. Preparo recolhido (f. 408/409).

As contrarrazões foram apresentadas pelo autor (f. 413/422). Requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Na modalidade adesiva apela a parte requerente (f. 423/428). Aduz que a ausência de controles eficazes de verificação da idoneidade dos vendedores cadastrados representa falha no dever de segurança que legitimamente se espera de empresas que atuam na intermediação de transações comerciais, bem como com a vazamento de dados do recorrente e da compra realização e ainda, ausência de controle/sistema de segurança nas operações financeiras realizadas na plataforma do ora recorrido.



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Recurso tempestivo. Isento de preparo (f. 388).

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu Mercado Pago (f. 432/434). Requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

As contrarrazões foram apresentadas pelo réu Banco Bradesco S/A (f. 435/439). Requer em suma, o desprovimento ao recurso interposto, com a manutenção da r. sentença.

Não houve oposição ao julgamento virtual.

**É o relatório.**

A controvérsia cinge-se à verificação da responsabilidade civil das empresas de comércio eletrônico e gestão de pagamentos por fraude perpetrada contra consumidor ("golpe do falso vendedor/funcionário"), supostamente decorrente de vazamento de dados da transação original, bem como à análise do quantum indenizatório fixado a título de danos morais e materiais.

Os recursos não comportam provimento.

Inicialmente, impõe-se destacar que a relação jurídica estabelecida entre as partes é tipicamente de consumo, enquadrando-se o autor no conceito de consumidor (art. 2º do CDC) e as rés no de fornecedoras de serviços (art. 3º do CDC).

Consequentemente, a responsabilidade civil das requeridas é objetiva, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, respondendo pelos danos causados por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos, independentemente da existência de culpa.

Depreende-se dos autos que o autor realizou a compra de um triciclo elétrico na plataforma do Mercado Livre em 17/03/2024. Logo em seguida, foi contatado via aplicativo de mensagens por pessoa que se passava por preposto da vendedora/plataforma, detendo informações precisas sobre a transação (produto, valor, nome do comprador), alegando erro sistêmico e induzindo o consumidor a realizar procedimentos que culminaram em prejuízo material de R\$ 15.641,10, debitados de sua conta junto ao corréu Banco Bradesco.

As apelantes Mercado Livre e Mercado Pago sustentam a tese de culpa exclusiva da vítima e de terceiro, caracterizando fortuito externo. Contudo, tal argumentação não prospera.

A fraude perpetrada, conhecida como "golpe



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

do falso funcionário" ou "falso vendedor", somente obteve êxito porque os criminosos detinham informações sigilosas da transação realizada na plataforma das rés.

O fato de o estelionatário possuir os dados do autor e da compra realizada minutos antes evidencia falha na segurança dos dados custodiados pelas apelantes. Se o ambiente virtual fosse efetivamente seguro, terceiros não teriam acesso instantâneo aos dados da operação para abordar o consumidor.

Nesse cenário, aplica-se a teoria do risco do empreendimento.

Ao disponibilizar uma plataforma de intermediação de negócios, as requeridas assumem os riscos inerentes à atividade, incluindo a vulnerabilidade de seus sistemas a fraudes que utilizem sua base de dados.

O vazamento de informações ou a permissão de cadastro de "vendedores" fraudulentos configura fortuito interno, inseparável da atividade comercial desenvolvida, atraindo a incidência, por analogia, da Súmula 479 do C. Superior Tribunal de Justiça.

Não há que se falar em culpa exclusiva da vítima ou concorrente.

O consumidor agiu movido pela boa-fé e pela confiança na segurança da plataforma, sendo ludibriado por um cenário verossímil construído a partir de dados que deveriam estar protegidos pelas rés.

A sofisticação do golpe, amparada em informações reais da compra, retira do homem médio a capacidade de pronta detecção da fraude.

No tocante aos danos materiais, restou comprovado o nexo causal entre a falha de segurança (vazamento de dados/acesso de terceiros) e o prejuízo suportado.

O fato de os valores terem sido retirados de conta mantida em outra instituição financeira (Bradesco) não exime as apelantes, pois a "causa eficiente" do dano foi a quebra de segurança ocorrida no ambiente virtual das recorrentes, que deflagrou a sequência de atos lesivos.

A responsabilidade é solidária entre todos os integrantes da cadeia de fornecimento que contribuíram para o evento danoso (art. 7º, parágrafo único, do CDC).

Entretanto, melhor analisando os autos,



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

respeitado o entendimento da D. Magistrada *a quo*, a condenação por danos morais deve ser afastada.

O dano moral caracteriza-se pela ofensa aos direitos da personalidade, atingindo a dignidade, a honra ou a imagem da pessoa.

O mero prejuízo financeiro, decorrente de fraude bancária ou golpe comercial, embora cause inegável aborrecimento e transtorno, situa-se, via de regra, na esfera patrimonial.

O ocorrido configura, portanto, mero dissabor, aborrecimento ou percalço do cotidiano, inerente à vida em sociedade e às relações comerciais modernas, plenamente reparado pela recomposição do patrimônio material.

Assim, de rigor a reforma da r. sentença neste ponto, para julgar improcedente o pedido de indenização por danos morais.

Na linha de raciocínio acima esposada, colaciona-se: *“Indenização – Dano material - Operações financeiras fraudulentas ocorridas na conta digital da autora, totalizando o prejuízo de R\$ 78.199,98 – Plataformas "Mercado Livre" e "Mercado Pago" – Aplicabilidade do CDC – Réus que não refutaram a ocorrência de ilegitimidade das operações contestadas – Indicativos nos autos de que o golpe teria se originado dentro da plataforma de comércio digital – Réus que não se muniram das precauções necessárias, havendo permitido a efetivação de transações de padrão absolutamente suspeito, foro do perfil do usuário, realizadas em altos valores, de forma sequencial e em curto espaço de tempo - Ocorrência de fraude que constitui risco inerente ao exercício das atividades dos réus, constituindo fortuito interno, incapaz de afastar o nexo causal, conseqüentemente, o dever de indenizar – Aplicabilidade da Súmula 479 do STJ – Mantido o decreto de nulidade de tais transações, com a conseqüente determinação de restituição dos valores de que a autora foi desaposada com a fraude. Repetição de indébito em dobro – Inaplicabilidade do art. 42, § 2º, do CDC – Hipótese em que não se trata de cobrança de quantia indevida, mas de falha na prestação de serviço no sistema de segurança dos réus – Sentença reformada nesse ponto. Indenização - Dano moral – Transações ilegítimas em conta digital que, por si só, não configuram dano moral puro – Autora que não comprovou que tivesse derivado da aludida fraude qualquer desdobramento que representasse vexame, sofrimento ou humilhação passível de reparação – Não demonstrada a ocorrência de violação significativa a direito de personalidade da autora – Rejeição do pedido indenizatório – Sentença reformada nesse ponto - Decretada a procedência parcial da ação - Apelo dos réus provido em parte. (TJ-SP - Apelação Cível: 10035721020248260291 Jaboticabal, Relator.: José Marcos Marrone, Data de Julgamento: 23/04/2025, 23ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 23/04/2025).” (g.n.)*

*“Apelação. Ação de reparação de danos. Sentença de*



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

*improcedência em relação às corrés Bianca e Maurília e de procedência em relação ao corrêu Mercado Pago. Autora que foi vítima de golpe. Fraude que só foi possível em razão de falha na segurança da plataforma de pagamento. Responsabilidade objetiva da instituição financeira ré, nos termos da Súmula nº 479, do C. Superior Tribunal de Justiça. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJ-SP - Apelação Cível: 10053071620238260032 Araçatuba, Relator.: Ana Lucia Romanhole Martucci, Data de Julgamento: 14/11/2024, 33ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 14/11/2024).” (g.n.)*

Consequentemente, o recurso adesivo do autor, que visava a majoração desta verba, resta prejudicado.

Com o provimento parcial do recurso das rés para afastar os danos morais, altera-se o estado de sucumbência.

O autor sagrou-se vencedor quanto aos danos materiais, mas sucumbiu quanto aos danos morais.

Dessa forma, caracterizada a sucumbência recíproca (art. 86 do CPC), as custas e despesas processuais deverão ser partilhadas na proporção de 50% para cada parte.

Fixo os honorários advocatícios em 15% sobre o valor da condenação, devidos de forma cruzada.

Ante o exposto, pelo meu voto, **DOU PARCIAL PROVIMENTO ao recurso de apelação das rés para afastar a condenação por danos morais e JULGO PREJUDICADO o recurso adesivo do autor.**

**OLAVO SÁ**  
**Relator**